

Atención al cliente Y Ventas: Sector Retail

Duración: 65 horas.

Modalidad: online

A la hora de enfocar cualquier negocio, y partiendo de un mercado muy competitivo y en continuo cambio, debemos ser conscientes de la importancia de ofrecer una impecable atención a nuestros clientes. Podemos definir la atención al cliente como el proceso por el cual se satisfacen las expectativas del cliente cuando recibe nuestro servicio. Si un cliente llega al establecimiento y espera que el empleado deje lo que está haciendo, haga un contacto visual, le salude sonriendo, le llame por su nombre, y nada de esto ocurre es muy probable que no tengamos un cliente totalmente satisfecho. Por tanto, en la medida de lo posible, deberíamos adaptar todo lo que estamos haciendo en cada momento para que nuestros clientes vean las conductas anteriores y se sientan plenamente atendidos.

Contenidos

• 1. Tema 1

- Introducción
- Calidad en el servicio
- Aspectos de la prestación de servicios
- El factor humano en la atención al cliente
- Conductas de atención al cliente
- Atención al cliente y evaluación del rendimiento
- KPI: Key Performance Indicators
- Características de nuestros clientes
- Tratamiento de las injerencias o quejas
- Conductas de equipo que potencian la atención al cliente
- Consideraciones para el rendimiento en equipos
- Ventas
- Acuestionario de Evaluación